

TEKS UCAPAN

YANG BERUSAHA
ENCIK MD ZIN MUSA
TIMBALAN KETUA PENGARAH
BIRO PENGADUAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI

PADA:
10 OGOS 2010

MASA:
9.00 PAGI

TEMPAT:
DEWAN WAWASAN, KANGAR PELIS

Assalammulaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Satu Malaysia

Saudara Pengacara Majlis;

YAB Dato' Seri Dr. Md Isa Sabu

Menteri Besar Perlis

Yang Berhormat

Dato' Azizan bin Hamid

Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis;

Yang Berusaha

Encik Md. Din Jusoh

Pengarah Biro Pengaduan Awam

Negeri PP/ Kedah / Perlis

Yang Berusaha

Ketua-ketua Jabatan peringkat Persekutuan, Negeri dan Daerah;

Dif-dif jemputan

Ahli-ahli Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK)

Ketua dan pemimpin-pemimpin masyarakat;

Tuan-tuan dan puan-puan yang saya hormati sekalian.

1. Terlebih dahulu saya ingin merakamkan ucapan terima kasih serta mengalu-alukan kehadiran Yang Amat Berhormat Dato' Seri Dr. Md Isa Sabu kerana dapat meluangkan masa bersama-sama dalam Majlis MESRA Rakyat yang diadakan pada pagi ini.

2. Kehadiran Yang Amat Berhormat Dato' Seri Dr. mencerminkan kesungguhan dan keiklasan pihak kerajaan negeri dan para pegawai kanan negeri Perlis untuk bersama-sama berganding bahu dengan BPA dalam merealisasikan hasrat kerajaan supaya agensi awam sentiasa peka dan memberi perhatian terbaik kepada masyarakat umum.
3. Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada semua hadirin dan hadirat kerana berkorban sedikit masa hadir bagi menjayakan Majlis pada pagi ini. Kehadiran semua menunjukkan iltizam yang tinggi dalam memberi komitmen bagi merealisasikan majlis anjuran bersama BPA Negeri P.P / Kedah / Perlis dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis.

Hadirin yang saya hormati sekalian

4. Program Mesra Rakyat merupakan satu majlis dialog yang dianjurkan bersama Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri Cawangan Negeri Pulau Pinang / Kedah / Perlis dan Pejabat Kerajaan Negeri Perlis.
5. Program ini merupakan langkah proaktif turun padang bertujuan memberi peluang dan ruang kepada orang awam dan masyarakat menyampaikan secara terus apa juga permasalahan, aduan dan sebarang kemuskilan tatkala berurusan dengan jabatan / agensi kerajaan. Ianya bukanlah mencari kesalahan mana-mana pihak sebaliknya memberi kemudahan dan saluran yang betul untuk mengemukakan aduan.

Untuk pengetahuan tuan-tuan dan puan-puan, program MESRA Rakyat ini adalah yang pertama diadakan di kawasan utara pada tahun ini. Selain program MESRA Rakyat, BPA juga mengadakan Program Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu yang mana melibatkan pembukaan kaunter-kaunter aduan oleh agensi-agensi yang kerajaan yang berminat. Dan Program Kaunter Aduan Bergerak, iaitu pembukaan kaunter BPA secara bersendirian di lokasi-lokasi orang ramai seperti di Daerah Kulim, Pokok Sena dan Kuala Nerang, Kedah yang merupakan kawasan perkampungan bagi memudahkan orang ramai membuat aduan.

Tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati

6. Aduan tidak boleh dilihat sebagai aduan semata-mata, sebaliknya susulan dari sesuatu aduan ini, apakah impak atau kesan keberhasilan yang menyeluruh kepada rakyat. Ini bermakna kualiti dan kuantiti pengurusan aduan tidak memadai kepada kerajaan dan rakyat tanpa impaknya kepada rakyat dan Negara.

Dengan pendekatan seperti ini, ia dapat membantu agensi-agensi memperbaiki kekurangan dan juga memantapkan penyampaian perkhidmatan masing-masing.
7. Sebagai penjawat awam, kita hendaklah menerima setiap aduan pelanggan secara positif dan menganggap aduan tersebut sebagai input yang boleh dijadikan asas untuk menilai dan meningkatkan lagi tahap perkhidmatan yang diberikan kepada rakyat.
8. Aduan merupakan maklumbalas ikhlas yang diberikan secara percuma. Justeru, peluang ini perlu dipergunakan sebaik mungkin untuk menghasilkan perkhidmatan

yang cemerlang selari dengan Gagasan Satu Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan.

9. Dalam langkah memastikan agensi awam bergerak pada suatu landasan yang berkesan, khususnya dalam konteks pengurusan aduan awam, adalah disaran supaya diwujudkan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang mencakupi elemen-elemen pencapaian, penyelesaian keseluruhan, pencapaian dalam tempoh 15 hari mengikut Standard Operating Procedur (SOP) dan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI). Elemen-elemen ini dijangka dapat memandu agensi kepada haluan yang lebih bermakna dalam pengendalian aduan awam.

Tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati

10. Sepanjang tahun 2009, BPA telah merekodkan sebanyak 12,683 aduan keseluruhan. Bagi Negeri Perlis, sebanyak 40 aduan telah diterima yang mana merangkumi kes di bawah bidang kuasa kerajaan negeri dan kerajaan Persekutuan. Pada tahun ini iaitu dari Januari hingga 31 Julai 2010, aduan keseluruhan yang diterima adalah sebanyak 8,057 yang mana Negeri Perlis mencatatkan bilangan aduan sebanyak **15** kes.
11. Jika aduan dipecahkan mengikut kategori yang ditetapkan oleh BPA secara keseluruhannya pada tahun ini, lima kategori yang tertinggi adalah **Kelewatan atau Tiada Tindakan** adalah sebanyak **3,226 (40.0%)** aduan. **Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon** sebanyak **1,015 (19.4%)** diterima, manakala kategori **Tindakan Tidak Adil** adalah sebanyak **1,107 (13.7%)**

direkodkan. Kategori ke empat tertinggi, **Kegagalan Penguatkuasaan**, **811 (10.1%)**, manakala **Pelbagai Aduan** sebanyak **427 (7.3%)**.

12. Bagi saluran aduan yang diterima oleh BPA:-

- i) Elektronik (e-mail & borang laman web) – **3,642 (45.2%)**
- ii) Program Pro-aktif (MESRA, KABB dan KAB) – **1,186 (14.7%)**
- iii) Surat, faks, Borang Kaunter aduan Jabatan – **1,076 (13.4%)**
- iv) Hadir sendiri – **820 (10.2%)**
- v) MASJA (Menganangi Aduan Sebelum Jadi Aduan) – **677 (8.4%)**
- vi) Telefon – **425 (5.3%)**
- vii) Lain-lain – **225 (2.8)**
- viii) SMS (15888) – **6 (0.1%)**

13. Melalui statistik saluran aduan menunjukkan bahawa masyarakat kini semakin peka dengan kemajuan teknologi maklumat yang memerlukan tindakan yang pantas. BPA telah menyediakan laman web, www.pcb.gov.my tanpa mengira masa dan lokasi di mana mereka berada asalkan terdapatnya kemudahan talian. Ini bermakna penjawat awam juga seharusnya sedar akan perkembangan teknologi yang selari dengan kehendak rakyat. – tindakan yang cepat dan cekap ke arah penambahbaikan yang berterusan dan konsisten.

14. Walaupun dari rekod BPA memaparkan peningkatan dalam aduan setiap tahun, ini tidak bermakna servis perkhidmatan awam semakin jatuh tetapi masyarakat di

Malaysia sudah semakin terdedah dengan hak-hak mereka yang patut di perolehi. Setiap aduan merupakan tanda aras untuk perkhidmatan awam menilai keberkesanan dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada masyarakat.

15. Aduan yang dikemukakan perlu lah ditangani dengan serius. Jangan lah sampai aduan yan dikemukakan dipaparkan di media elektronik baru lah nak bertindak. Ia akan mencalarkan nama agensi berkenaan. Oleh itu cara kerja yang lama harus ditinggalkan. 'Business is not as Usual'.
16. Sehubungan itu, BPA telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bilangan 1 Tahun 2009 yang berkuat kuasa pada 24 Februari lalu, menggariskan pengurusan aduan awam ditetapkan diselesai dalam tempoh 15 hari bekerja.
17. Justeru itu saya menyeru kepada semua yang hadir di program ini terutama penjawat awam agar bersama-sama meningkatkan kualiti perkhidmatan agar mendapat kepercayaan dari masyarakat. Melalui pemupukan semangat berpasukan, tidak kira sama ada dalam agensi itu sendiri atau antara agensi, sesuatu tugas itu dapat diselesaikan dengan berkesan, cepat mencapai keputusan yang tepat dan perihatin untuk menyelesaikan sesuatu urusan dengan kadar segera.

Hadirin yang saya muliakan

12. Saya juga berharap agar orang ramai dapat memanfaatkan peluang ini, bukan untuk mengadu semata-matanya tetapi mengenali peranan dan tanggungjawab agensi-agensi kerajaan dengan lebih dekat lagi. Bagi tuan-tuan dan puan-puan yang tidak

berkesempatan untuk mengemukakan aduan, pandangan ataupun cadangan dalam sesi dialog ini, pihak BPA telah menyediakan khidmat kaunter aduan di luar dewan ini. Jika ia berupa cadangan, kita akan ketengahkan. Jika pertanyaan, kita akan cuba menjawabnya.

14. Dengan ini saya mengakhiri ucapan saya ini dengan mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam menjayakan program ini. Penghargaan yang tidak terhingga kepada Yang Amat Berhormat Dato' Seri Dr. Md Isa Sabu , Menteri Besar Perlis, kerana sudi merasmi dan mempengerusikan majlis dialog selepas ini. Bagi pihak BPA, saya amat menghargai setiap sokongan dan kerjasama yang ditunjukkan oleh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis dan agensi-agensi yang telah turut serta menjayakan program ini.
15. Sekiranya penganjuran majlis ini ‘ umpamakan ulam yang kurang pucuknya, sambal yang kurang masinnya dan gulai yang tidak cukup lemaknya’, saya bagi pihak Biro Pengaduan Awam dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis, ingin memohon maaf atas segala kecacatan dan kekurangan itu.

Sekian, terima kasih.